

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, S Rucky. *Manajemen Penggajian & Pengupahan Untuk Karyawan Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Amrin, Ali. “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolangi” (2018).
- Along, Antonius. “Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak.” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006, no. 01 (April 1, 2020): 94–99.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Ed. Ref 20. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elek Media Komputindo, 2003.
- Bintoro, and Daryanto. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan pe. Y: Gava Media, 2017.
- Bungin, Burhan. *Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma, Dan Diskursus Teknologi Komunikasi Di Masyarakat*. Cetakan ke. Jakarta: Kencana, 2017.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif – Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Cet kedua. Jakarta: Kencana, 2005.
- Ciptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Ed. 2. Yogyakarta: Andi, 2001.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, Surabaya: Halim Publishing dan Distributing, 2013
- Fatimah, Fajar Nur’Aini Dwi. *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Cetakan pe. Yogyakarta: Quadrant, 2017.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Diponegoro: Badan Penerbit Universitas, 2006.
- H. Hamdan, Muhammad Zainal Abidin, Noor Hasanah, Mujiburohman, Halimatus Sakdiah, Ahmad Muradi, Rabiatul Adawiah, Zaki Mubarak, Musyarrafah, Sitti Rahmasari. “Pedoman Karya Ilmiah.” *Pedoman Karya Ilmiah*, no. July (2021): 1–23.
- Harbani, Pasalong. *Kepemimpinan Birokrasi (Edisi Revisi)*. Edited by Alfabeta

- Bandung. Edisi Revi. Bandung, 2022.
- Joko, Widodo. "Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja." 196. Cet.7. Media Nusa Creative, 2016.
- Kasmir. *Etika Costumer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat, and Dedy A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed.2. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Mangkunegara, A.A.Prabu. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cet. 6. Bandung, 2012.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Pertama. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Mardiyanto, Rizka, and Mary Ismowati. "Analisis Indeks Kepuasan masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang." *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 9 (2018): 184–197.
- Martín-Consuegra Navarro, David, Arturo Molina Collado, and Águeda Esteban. "An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in the Service Sector." *Journal of Product & Brand Management* 16 (2007): 459–468.
- Nasution, M. N. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ed 2. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Ratminto, and Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Cet. 1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Rivai, Veithzal. *Performance Appraisal*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge, Diana Angelica, Ria Cahyani, and Abdul Rosyid. *Perilaku Organisasi = Organizational Behavior*. Ed.12. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Sabaruddin Abdul. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Cet.1. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Sapara, Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Cet.1. Jakarta: STIA LAN, 2000.

- Sedarmayanti. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif Dan Efisien Melalui Restrukturisasi Dan Pemberdayaan*. Good governance (kepemrintahan yang baik) dalam rangka otonomi daerah. Mandar Maju, n.d. <https://books.google.co.id/books?id=twJAzgEACAAJ>.
- . “Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance.” *Pdato Pengukuhan Guru Besa Di Universitas Unitono Surabaya*, 2004.
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed. 3, Cet. Yogyakarta: STIE YPKN, 2004.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran Dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Jakarta: Alfabeta, 2009.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. v. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Andi Offset, 2014.
- . *Strategi Pemasaran*. Ed.3. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Ed ke 5 Ce. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.